

Mariana Ianuș

Robert Coravu

Autorii

Mariana Ianuș este șeful Serviciului de Referințe al Bibliotecii Universității Tehnice "Gh. Asachi" din Iași și președintele Secțiunii de Referințe a ABIR.

E-mail: mianus@library.tuiasi.ro

Robert Coravu este director general adjunct al BCU București.

E-mail: coravu@bcub.ro

De ce acest proiect?

Proiectul REM-RO (Referințe prin E-Mail - ROMÂNIA), coordonat de Secțiunea de Referințe a Asociației Bibliotecarilor din Învățământ - România (ABIR), are drept scop principal stimularea utilizării serviciilor de referințe furnizate prin intermediul poștei electronice de către toate bibliotecile din România, indiferent de tipul acestora, și furnizarea în mod partajat, prin colaborarea între specialiștii în referințe din bibliotecile participante la proiect, a informațiilor solicitate de utilizatorii aflați la distanță.

Proiectul este derulat sub coordonarea Secțiunii de Referințe a ABIR.

Obiectivele proiectului

Obiectivele proiectului sunt următoarele:

– Punerea la dispoziția utilizatorilor a unui unic punct de acces (portal) la serviciile de tip REM oferite de bibliotecile din România;

– Crearea cadrului pentru cooperarea bibliotecilor parteneri în proiect în scopul rezolvării solicitărilor de referințe adresate de utilizatori prin intermediul poștei electronice;

– „Construirea” și punerea la dispoziția utilizatorilor a unor instrumente care să le faciliteze dialogul cu biblioteca și/sau căutarea independentă a informațiilor: un formular de cerere interactiv, o bază de date de întrebări și răspunsuri la cererile de referințe prin e-mail rezolvate de bibliotecile parteneri în proiect, o selecție de surse de referințe disponibile gratuit, în Internet.

Etapele proiectului

Etapa a I-a (2005)

– Culegerea datelor necesare pentru realizarea site-ului REM-RO (<http://www.lib.ugal.ro/services/remro/index.php> - vezi Figura 1)

– Stabilirea conținutului portalului;

– Stabilirea celorlalte componente ale site-ului (formular interactiv etc.);

– Stabilirea responsabilităților pentru actualizarea informațiilor puse la dispoziție în site

– Realizarea interfeței portalului

– Elaborarea procedurilor de lucru.

Etapa a II-a (2006-2007)

– Obținerea acordului bibliotecilor furnizoare de referințe prin e-mail pentru a deveni parteneri în proiect

– Lansarea oficială a site-ului REM-RO

– Popularizarea site-ului și a ofertei REM-RO

– Crearea unei baze de date de întrebări și răspunsuri la cererile de referințe primite

– Realizarea unui index de resurse Web de referințe

– Traducerea conținutului site-ului REM-RO în limbile engleză și franceză

– Integrarea serviciului REM-RO în proiectele naționale de informatizare a bibliotecilor.

Structura site-ului REM-RO

Structura site-ului REM-RO este constituită din următoarele componente:

– Pagina de start (*Home*) - cuprinde informații privind serviciile puse la dispoziția

■ Proiectul REM-RO (Referințe prin E-Mail – ROMânia) ■



Figura 1. Homepage-ul site-ului REM-RO

utilizatorilor REM-RO, urmărind delimitarea clară a ariei de acțiune a acestuia: sunt definite referințele prin e-mail și sunt specificate atât tipurile de cereri de referințe ce pot fi adresate pe această cale, cât și cele care nu sunt acceptabile. În prima categorie, sunt menționate furnizarea de referințe bibliografice din cataloagele electronice și tradiționale proprii sau din alte surse de informare ale bibliotecii, furnizarea de răspunsuri la cereri de referințe punctuale, în conformitate cu specificul colecțiilor și serviciilor puse la dispoziție de fiecare bibliotecă, furnizarea de informații generale privind biblioteca (structură, adrese, condiții de acces, orar, servicii etc.), precum și furnizarea de informații de redirectionare către o altă instituție (bibliotecă, centru de documentare etc.) care ar putea oferi răspunsul la cererea de referințe.

În categoria cererilor care nu vor fi acceptate se încadrează cele de realizare a unor traduceri, referate sau bibliografii complexe;

–O pagină de prezentare, în care sunt menționate succint obiectivele proiectului (*Despre proiectul REM-RO*);

–Lista *bibliotecilor partener* în proiect, cu link-uri către paginile dedicate cererilor de referințe prin e-mail din site-urile acestora. În momentul de față (decembrie 2005), sunt menționate doar trei biblioteci: Biblioteca Centrală Universitară din București, Biblioteca Universității “Dunărea de Jos” din Galați, Biblioteca Universității Tehnice “Gh. Asachi” din Iași, care s-au implicat direct în elaborarea și punerea în practică a obiectivelor primei etape a proiectului. În etapa a II-a, vor fi incluse în această listă toate bibliotecile care-și vor da

acordul pentru a deveni partener în proiect;

–*Portalul REM-RO*, care regroupează toate bibliotecile furnizoare de servicii de referințe prin e-mail din România, partener sau nu în proiect, cu link-uri către paginile dedicate cererilor de referințe prin e-mail din site-urile acestora. Pentru a evita confuziile, se precizează următoarele: „*Includerea în portalul REM-RO a bibliotecilor care NU SUNT PARTENERE în Proiectul REM-RO nu afectează politica acestora de furnizare a serviciilor de referințe prin e-mail și nu implică responsabilitatea creatorilor portalului pentru tipul, calitatea și modul de furnizare a acestor servicii de către bibliotecile respective*”;

–*Formularul interactiv*, care permite utilizatorului definirea cererii sale de referințe;

– Secțiunile *Întrebări și răs-*

■ Proiectul REM-RO (Referințe prin E-Mail – România) ■

punsuri (răspunsuri la cele mai frecvente potențiale întrebări ale utilizatorilor - fișier tip

FAQ) și *Biblioteca de referințe* (selecție de surse de referințe disponibile în Internet). Aceste

secțiuni sunt în faza de elaborare, nefiind încă disponibile pe site.

Figura 2. Formularul de cerere

Facilități oferite utilizatorilor

Utilizatorii au atât posibilitatea de a selecta din portal și de a adresa prin e-mail o cerere de referințe bibliotecii dorite, în mod direct, cât și de a completa formularul interactiv. Prin completarea formularului interactiv, datele cererii de referințe sunt transmise pe o listă de discuții dedicată (lista de discuții *Referințe*, administrată de Biblioteca Universității Tehnice "Gh. Asachi" din Iași), la care au acces toți partenerii din proiect. De aici, cererea de referințe este preluată de către administratorul sistemului REM-RO, care o gestionează în conformitate cu procedurile de lucru convenite. Funcția de administrator este îndeplinită, prin rotație, pe bază de programare, de către un bi-

bliotecar de referințe al uneia dintre bibliotecile partenere. Așadar, completarea formularului de referințe permite ca solicitarea respectivă să fie vizualizată de toate bibliotecile partenere în proiectul REM-RO, iar răspunsul furnizat poate beneficia de aportul de expertiză și cunoștințe al mai multor bibliotecari de referințe din sistem.

Intervalul de furnizare a răspunsurilor este precizat pe site, astfel încât utilizatorii să știe în cât timp se pot aștepta să primească un răspuns la cererea formulată.

Întrebările și răspunsurile la cererile utilizatorilor vor fi salvate pe măsura apariției lor, în vederea creării progresive a unei arhive interogabile prin intermediul unui motor de

căutare și/sau al unor cuvinte cheie alocate fiecărei cereri de către utilizator și bibliotecar.

Concluzii

Prin proiectul REM-RO, bibliotecile din România furnizoare de servicii de referințe prin e-mail pot depăși faza pionieratului în acest domeniu, oferind un serviciu integrat, disponibil dintr-un unic punct de acces. Ne exprimăm speranța că proiectul va contribui atât la creșterea calității serviciilor de referințe furnizate de bibliotecile din România și, implicit, a satisfacției utilizatorilor noștri, cât și că această experiență se va dovedi utilă în perspectiva colaborării interinstituționale, domeniu în care mai avem încă multe de învățat.